

11 PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A REKLAMACÍ

- 11.1 V případě, že Závazce/ Dlužník považuje postup Poskytovatele za neoprávněný, může podat Poskytovateli svou stížnost či reklamaci (dále jen jako „Stížnost“).
- 11.2 Poskytovatel je povinen pravidla obsažená v tomto čl. 11 zpřístupnit Závazcům, Dlužníkům jakož i potencialním zákazníkům na svých internetových stránkách a v případě uzavření smlouvy o Úvěru i písemnou formou.
- 11.3 Stížnost se podává k rukám předsedy Představenstva, a to buď v písemné podobě na adresu sídla Poskytovatele, na e-mailovou adresu, která je ke dni podání Stížnosti za účelem podávání Stížností zveřejněná na internetových stránkách Poskytovatele, nebo ústně osobně v sídle Poskytovatele v pracovní den v době stanovené na internetových stránkách Poskytovatele. O ústním podání Stížnosti sepíše Poskytovatel ve dvou vyhotoveních protokol, kdy jedno vyhotovení poskytne Reklamujícímu a jedno vyhotovení bude určeno pro Poskytovatele.
- 11.4 Stížnost nemůže být jakkoli zpoplatněna.
- 11.5 O přijaté Stížnosti vede Poskytovatel písemný/ elektronický záznam s uvedením data přijetí, data vyřešení, způsobu jejího řešení a data poskytnutí informace Dlužníkovi o výsledku řešení Stížnosti. Daný záznam je vždy připraven k nahlédnutí členům Představenstva a členům Dozorčí rady. Na oprávněnou žádost předseda Představenstva zpřístupní informace z evidence podle tohoto článku příslušnému orgánu veřejné moci či veřejnému ochránci práv v souladu s platnými právními předpisy.
- 11.6 Evidenční systém podle předchozího článku obsahuje zejména informace, kdy, jakým způsobem a jakým subjektem byla Stížnost podána, jaký je věcný obsah Stížnosti a kdy uplyne lhůta pro její vyřízení.
- 11.7 Podanou Stížnost může vzít Reklamující kdykoli zpět.
- 11.8 Reklamující se může nechat při jednání podle Reklamačního řádu zastoupit v souladu se zákonnými ustanoveními o zastoupení při právním jednání. Za účelem prokázání zastoupení musí zastupující předložit Poskytovateli plnou moc s úředně ověřeným podpisem Reklamujícího. Od osoby zastupující Reklamujícího na základě plné moci dle předchozí věty je Poskytovatel povinen požadovat předložení dokladu totožnosti za účelem ověření její totožnosti. Totožnost této osoby se provede obdobným způsobem, jaký je stanoven v čl. 9.3 těchto Pravidel.
- 11.9 Předseda Představenstva, který obdržel Stížnost, je povinen poskytnout Reklamujícímu součinnost při vyšetření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané Stížnosti a v reportování daných stížností ČNB či ve stanovených případech finančnímu arbitrovi nebo jinému správnímu úřadu. Dále je povinen Reklamujícímu sdělit postup, který bude při vyřizování Stížnosti uplatňován (např. kdy bude Reklamující vyrozuměn, orientační lhůtu zpracování).
- 11.10 Reklamující je povinen uvést své identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození, bydliště), specifikovat službu, kterou reklamuje, uvést důvody Stížnosti a předložit podklady, kterými Stížnost zdůvodňuje.
- 11.11 V případě, že Stížnost neobsahuje veškeré náležitosti nutné pro její prošetření, je předseda Představenstva povinen Reklamujícího náležitě poučit o tom, jakým způsobem je třeba Stížnost doplnit, aby mohla být projednána a o následcích nedoplnění stížnosti.
- 11.12 V případě, že je Stížnost podána na postup konkrétní osoby nebo se Stížnost týká činnosti dané osoby, je tato osoba povinna Poskytovateli poskytnout veškerou součinnost nutnou při vyřizování Stížnosti.

- 11.13 Stížnost musí Poskytovatel vyřídit bezplatně, do 30 dnů od jejího obdržení. Pokud Stížnost nemůže být vyřízena ve lhůtě do 30 dnů od jejího obdržení, je předseda Představenstva o této skutečnosti povinen bez zbytečného odkladu informovat všechny členy Dozorčí rady, kteří společně navrhnou další postup a rozhodnou o informování Reklamujícího.
- 11.14 Předseda Představenstva je při vyřizování Stížnosti povinen usilovat o získání a vyšetření všech relevantních důkazů a informací týkajících se dané Stížnosti. Za tím účelem si může vyžádat součinnost osoby dle čl. 11.12 Pravidel, jakož i předložení dalších podkladů od Reklamujícího.
- 11.15 Není-li prokázána oprávněnost Reklamujícího k jednání o reklamaci, předseda Představenstva Stížnost odmítne.
- 11.16 O oprávněnosti Stížnosti rozhoduje předseda Představenstva. Pro její vyřízení si může vyžádat součinnost ostatních členů Představenstva. V případě nepřítomnosti předsedy Představenstva, kdy by hrozilo, že by nebyla Stížnost vyřízena včas, rozhoduje o oprávněnosti Stížnosti kterýkoli z dalších členů Představenstva, který neposkytuje Úvěry. Nebyl-li by přítomen ani takovýto jiný člen Představenstva, rozhodne o Oprávněnosti Stížnosti člen Dozorčí rady.
- 11.17 Předseda Představenstva informuje Reklamujícího o způsobu vyřízení Stížnosti, a to písemnou formou (e-mailem nebo poštou). Ve způsobu vyřízení Stížnosti musí být uvedeno zejména to, zda byla Stížnost uznána za oprávněnou a jaký způsob řešení byl zvolen, případně podrobně vysvětleny důvody jejího odmítnutí. Poskytovatel je povinen se v oznámení o způsobu vyřízení Stížnosti vypořádat se všemi body Stížnosti.
- 11.18 Odkazuje-li se v oznámení o způsobu vyřízení Stížnosti na konkrétní zákonná či smluvní ustanovení, je Poskytovatel povinen tato ustanovení v odpovědi výslovně uvést.
- 11.19 V případě nesouhlasu Reklamujícího s vyřízením Stížnosti informuje předseda Představenstva bez zbytečného odkladu Dozorčí radu.
- 11.20 Reklamující je v případě nesouhlasu se způsobem vyřízení Stížnosti oprávněn obrátit se na příslušný správní orgán pro mimosoudní řešení sporů - Finančního arbitra (www.finarbitr.cz), postupem dle v zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.
- 11.21 O vyřízených Stížnostech je Poskytovatel povinen vést dokumentaci a tuto dokumentaci archivovat takovým způsobem, aby bylo možno přezkoumat finančním arbitrem, správními orgány či jinými orgány způsob jejího vyřízení.
- 11.22 Zjistí-li předseda Představenstva, že se Stížnost týká jeho postupu, je povinen vyřízení Stížnosti předat jinému členu Představenstva, který není osobou odpovědnou za poskytování Úvěrů.
- 11.23 Předseda Představenstva o každé přijaté Stížnosti, jakož i o jejím vyřízení informuje vždy předsedu Dozorčí rady.
- 11.24 Dozorčí rada je povinna průběžně kontrolovat způsob vyřizování Stížností. V rámci kontroly je povinna také analyzovat údaje o vyřizování Stížností s cílem zabezpečit identifikaci a řešení případných opakujících se nebo systémových problémů a možných právních a provozních rizik. Za tímto účelem je povinna zejména analyzovat důvody jednotlivých Stížností a zjišťovat tak hlavní příčiny společné jednotlivým Stížnostem, posuzovat, zda tyto hlavní příčiny mohou ovlivnit i jiné procesy či produkty včetně těch, kterých se Stížnost přímo netýká a v opodstatněných případech provádět nápravu těchto hlavních příčin.